

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI  
GRAMEDIA BERDASARKAN PERSPEKTIF  
PENGGUNA MENGGUNAKAN  
ISSM DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:  
**ANGGY OKTAVIANA SYAFIRA**  
NPM. 18082010041

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN APLIKASI GRAMEDIA  
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM  
DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

**Disusun Oleh:**

**ANGGY OKTAVIANA SYAFIRA**  
**18082010041**

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 13 Januari 2023**

**Pembimbing:**

1.

**Tri Lathif Mardiana, S.Kom, M.T.**  
**NIP. 19890225 2021211 001**

2.

**Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom**  
**NIP. 19870519 2018031 001**

**Tim Penguji:**

1.

**Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom**  
**NPT. 3 7805 07 0218 1**

2.

**Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**  
**NPT. 171199 10 320052**

3.

**Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom**  
**NIP. 19930316 2019032 020**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Novina Hendrasarie, ST., MT.**  
**NIP. 19681126 199403 2 001**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR KEERHASILAN APLIKASI GRAMEDIA  
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM  
DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

**Disusun Oleh:**

**ANGGY OKTAVIANA SYAFIRA**

**18082010041**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari  
Periode 2023 pada Tanggal 13 Januari 2023**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



**Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom, M.T  
NIP. 19890225 2021211 001**

**Dosen Pembimbing 2**



**Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.  
NIP. 19790317 2021211 002**



### KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Anggy Oktaviana Syafira

NPM : 18082010041

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Januari 2023 dengan judul:

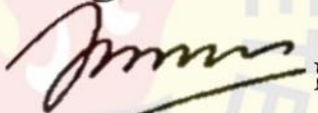
**ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN APLIKASI GRAMEDIA  
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM  
DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 26 Januari 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. **Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom** {  }  
NPT. 3 7805 07 0218 1

2. **Arista Pratama, S.Kom, M.Kom** {  }  
NPT. 171199 10 320052

3. **Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom** {  }  
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



**Tri Lathif Mardi S, S.Kom, M.T.**  
NIP. 19890225 2021211 001



**Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 19870519 2018031 001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama : Anggy Oktaviana Syafira  
NPM : 18082010041  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI GRAMEDIA  
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM  
DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggungjawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 25 Januari 2023

Hormat saya,



**ANGGY OKTAVIANA SYAFIRA**  
NPM. 18082010041

**Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN APLIKASI GRAMEDIA BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

**Pembimbing 1 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T.**

**Pembimbing 2 : Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.**

---

### **ABSTRAK**

Perubahan gaya hidup masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya menjadi salah satu akibat yang tak terhindarkan dari adanya perkembangan teknologi informasi yang diiringi dengan adanya internet. Pemasaran dan penjualan secara *online*, khususnya melalui *m-commerce* cukup menarik perhatian konsumen di era digital ini. Hal ini tentunya menjadi peluang bagi para pengembang *m-commerce* di Indonesia untuk berlomba-lomba memberikan pengalaman berbelanja terbaik bagi konsumen melalui aplikasinya. Salah satu perusahaan yang kini telah mengembangkan aplikasi *m-commercenya* sendiri adalah Gramedia. Aplikasi Gramedia memungkinkan pengguna untuk berbelanja produk tanpa harus datang ke gerai Gramedia secara langsung. Untuk memaksimalkan penerapan aplikasi agar lebih menyesuaikan ekspektasi pengguna, maka perlu diketahui apa saja faktor kesuksesan bagi Aplikasi Gramedia berdasarkan perspektif pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor kesuksesan Aplikasi Gramedia berdasarkan perspektif pengguna menggunakan model ISSM Delone & Mclean yang telah dimodifikasi dengan menambahkan variabel *usability* agar sesuai dengan konteks *m-commerce*. Sampel sebanyak 100 responden diambil dengan kriteria pernah melakukan transaksi melalui Aplikasi Gramedia setidaknya dalam 3 bulan terakhir. Kemudian dilakukan analisis SEM-PLS menggunakan *software* SPSS dan SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service quality* dan *usability* berpengaruh langsung terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention*. Sedangkan variabel *information quality* berpengaruh langsung terhadap *user satisfaction*, namun tidak berpengaruh langsung terhadap *continuance intention*. *Usability* menjadi faktor paling berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Selanjutnya, *user satisfaction* ditemukan memiliki pengaruh dan bahkan paling berpengaruh terhadap *continuance intention*, dilihat dari hasil uji hipotesis yang menghasilkan nilai *path coefficient* paling besar yaitu 0.370.

**Kata kunci:** *m-commerce*, Gramedia, ISSM, *Usability*, SEM-PLS

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga pada akhirnya tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Keberhasilan Aplikasi Gramedia Berdasarkan Perspektif Pengguna Menggunakan ISSM Delone & Mclean Modifikasi” ini dapat terselesaikan baik. Tugas akhir skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak yang selalu memberi motivasi, dukungan serta doanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis ini menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Syaiful Anwar dan Ibu Iramaswati Budiaria yang doanya tak pernah lepas mengiringi langkah saya. Terima kasih sudah membesarkan dan mendidik saya, serta selalu memberikan dukungan tak terhingga pada apa pun yang sedang saya kerjakan.
3. Kakak saya, Evita Indah Karina dan Buyung Purwa Darlenta, dan kedua keponakan saya, Zahra dan Zhafira yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat dan hiburan selama pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Seluruh responden dalam penelitian ini atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner serta membantu terlaksananya penelitian ini.
9. Nia dan Tika, teman seperjuangan yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan.
10. Teman-teman SIFO angkatan 2018 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.
11. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang mau berjuang dan tidak putus asa hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Januari 2023

Penulis

Anggy Oktaviana Syafira



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Relevansi SI.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Dasar Teori .....	12
2.1.1 <i>M-commerce</i> .....	12
2.1.2 Aplikasi Gramedia.....	14

2.1.3	ISSM Delone & Mclean .....	15
2.1.4	<i>Usability</i> .....	17
2.1.5	SEM-Partial Least Square (PLS).....	19
2.1.6	Data Primer.....	20
2.1.7	Data Sekunder .....	20
2.1.8	Populasi dan Sampel .....	21
2.1.9	Teknik Sampling .....	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		28
3.1	Alur Penelitian.....	28
3.2	Studi Literatur.....	28
3.3	Studi Observasi.....	29
3.4	Identifikasi Permasalahan.....	29
3.5	Model Konseptual .....	31
3.6	Hipotesis Penelitian .....	32
3.6.1	<i>Continuance Intention</i> .....	32
3.6.2	<i>User Satisfaction</i> .....	32
3.6.3	<i>Service Quality</i> .....	33
3.6.4	<i>Information Quality</i> .....	34
3.6.5	<i>Usability</i> .....	34
3.6.6	Definisi Operasional.....	36

3.7	Menentukan Populasi dan Sampel .....	38
3.7.1	Sumber Pengumpulan Data .....	38
3.7.2	Populasi .....	39
3.7.3	Sampel .....	39
3.7.4	Teknik Sampling .....	41
3.7.5	Skala Likert .....	41
3.8	Instrumen Pernyataan .....	42
3.9	Pengujian Instrumen .....	51
3.9.1	Uji Validitas .....	51
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	57
3.10	Analisis Data .....	58
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	58
3.10.2	Analisis Inferensial.....	58
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1	Data Demografi Responden .....	63
4.1.1	Jenis Kelamin .....	63
4.1.2	Usia.....	64
4.1.3	Domisili .....	65
4.1.4	Tingkat Pendidikan.....	66
4.1.5	Pekerjaan .....	67
4.1.6	Pendapatan Per Bulan.....	68

4.1.7	Lama Penggunaan Aplikasi Gramedia .....	69
4.1.8	Intensitas Transaksi di Aplikasi Gramedia.....	70
4.1.9	Rata-rata Pengeluaran Per Transaksi.....	71
4.2	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	72
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency</i> .....	72
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Fulfillment</i> .....	74
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Responsiveness</i> .....	76
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> .....	78
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Appropriateness Recognizability</i> 80	
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Operability</i> .....	82
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Interface Aesthetic</i> .....	84
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Learnability</i> .....	86
4.2.9	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	88
4.2.10	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Continuance Intention</i> .....	89
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial .....	91
4.3.1	<i>Outer Model</i> .....	91
4.3.2	<i>Inner Model</i> .....	101
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
4.4.1	Hubungan antara <i>User Satisfaction</i> dengan <i>Continuance Intention</i> .....	111



4.4.2	Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	113
4.4.3	Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Continuance Intention</i> .....	114
4.4.4	Hubungan antara <i>Information Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	116
4.4.5	Hubungan antara <i>Information Quality</i> dengan <i>Continuance Intention</i> .....	117
4.4.6	Hubungan antara <i>Usability</i> dengan <i>User Satisfaction</i> .....	118
4.4.7	Hubungan antara <i>Usability</i> dengan <i>Continuance Intention</i> .	120
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	122
5.1	Kesimpulan.....	122
5.2	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	.....	125
LAMPIRAN	.....	139

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Probability Sampling</i> .....	21
Tabel 2.2 Unprobability Sampling .....	21
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	36
Tabel 3.2 Skala Likert .....	41
Tabel 3.3 Instrumen Pernyataan.....	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Efficiency</i> .....	52
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Fulfillment.....	53
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	53
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i> .....	54
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Appropriatenes Recognizability</i> ..	54
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Operability</i> .....	55
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Interface Aesthetic</i> .....	55
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Learnability</i> .....	55
Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	56
Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Continuance Intention</i> .....	56
Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency</i> .....	72
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Efficiency</i> .....	73
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Fulfillment</i> .....	74
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel <i>Fulfillment</i> .....	76

Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Responsiveness</i> .....	76
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel <i>Responsiveness</i> .....	77
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> .....	78
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel <i>Information Quality</i> .....	80
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Appropriateness Recognizability</i> .....	81
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel <i>Appropriateness Recognizability</i> .....	82
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Operability</i> .....	82
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel <i>Operability</i> .....	83
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Interface Aesthetic</i> .....	84
Tabel 4.14 Hasil Statistik Variabel <i>User Interface Aesthetic</i> .....	86
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Learnability</i> .....	86
Tabel 4.16 Hasil Statistik Variabel <i>Learnability</i> .....	87
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	88
Tabel 4.18 Hasil Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	89
Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Continuance Intention</i> .....	90
Tabel 4.20 Hasil Statistik Variabel <i>Continuance Intention</i> .....	90
Tabel 4.21 <i>Outer Loading First-Order</i> Variabel <i>Service Quality</i> .....	92
Tabel 4.22 <i>Outer Loading Baru First-Order</i> Variabel <i>Service Quality</i> .....	93
Tabel 4.23 <i>Outer Loading First-Order</i> Variabel <i>Usability</i> .....	94
Tabel 4.24 <i>Outer Loading Second Order</i> .....	95
Tabel 4.25 <i>Outer Loading Second Order Baru</i> .....	97
Tabel 4.26 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	98
Tabel 4.27 Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker criterion)</i> .....	99
Tabel 4.28 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	99

Tabel 4.29 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	100
Tabel 4.30 Tabel Uji Multikolinearitas (Nilai VIF).....	101
Tabel 4.31 Nilai Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ).....	102
Tabel 4.32 Nilai Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ).....	103
Tabel 4.33 Nilai Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	104
Tabel 4.34 Nilai <i>R-square</i> .....	105
Tabel 4.35 Nilai <i>Q-square</i> .....	106
Tabel 4.36 Nilai <i>Effect Size (f-square)</i> .....	106
Tabel 4.37 Hasil Uji Hipotesis .....	108



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik Pengguna <i>E-Commerce</i> tertinggi di dunia berdasarkan hasil survei We Are Social.....	3
Gambar 2.1 Aplikasi Gramedia.....	15
Gambar 2.2 ISSM DeLone & McLean (1992).....	16
Gambar 2.3 ISSM DeLone & McLean (2003).....	17
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Model Konseptual .....	31
Gambar 3.3 Tabel Distribusi Nilai .....	52
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	63
Gambar 4.2 Persentase Usia Responden .....	64
Gambar 4.3 Persentase Domisili Responden .....	65
Gambar 4.4 Persentase Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	66
Gambar 4.5 Persentase Pekerjaan Responden .....	67
Gambar 4.6 Persentase Pendapatan Responden.....	68
Gambar 4.7 Persentase Lama Penggunaan Aplikasi Gramedia .....	69
Gambar 4.8 Persentase Intensitas Transaksi Dalam 3 Bulan Terakhir .....	70
Gambar 4.9 Persentase Rata-rata Pengeluaran Per Transaksi.....	71
Gambar 4.10 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Referensi Pernyataan .....	139
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	140
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden .....	153
Lampiran 4. Nilai <i>Outer Loading</i> .....	167
Lampiran 5. <i>Discriminant Validity</i> (Fornell-Larcker) .....	169
Lampiran 6. <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross Loading</i> ) .....	169
Lampiran 7. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	170
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas .....	170
Lampiran 9. Uji Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ).....	170
Lampiran 10. Uji Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	171
Lampiran 11. Uji Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ) .....	171
Lampiran 12. Hasil <i>R-square</i> .....	171
Lampiran 13. Hasil <i>Q-square</i> .....	172
Lampiran 14. Hasil Effect Size ( <i>f-square</i> ) .....	172
Lampiran 15. Hasil Uji Hipotesis .....	172